

Revisión 00	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 1 de 5		

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

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

3. 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 con 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.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de emisión: 12 noviembre 2019
Félix Alfredo Martínez Macías Coordinador del SGI	Mary Carmen Hernández Herrera Subdirección Académica	Pedro Azuara Rodríguez Dirección	Fecha de revisión: 12 noviembre 2020

Revisión 00	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 2 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 alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.

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.

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.

Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.

Las Auditorías de Servicios se aplicarán por lo menos a un 10% del total de la población estudiantil de acuerdo con la política

Los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.

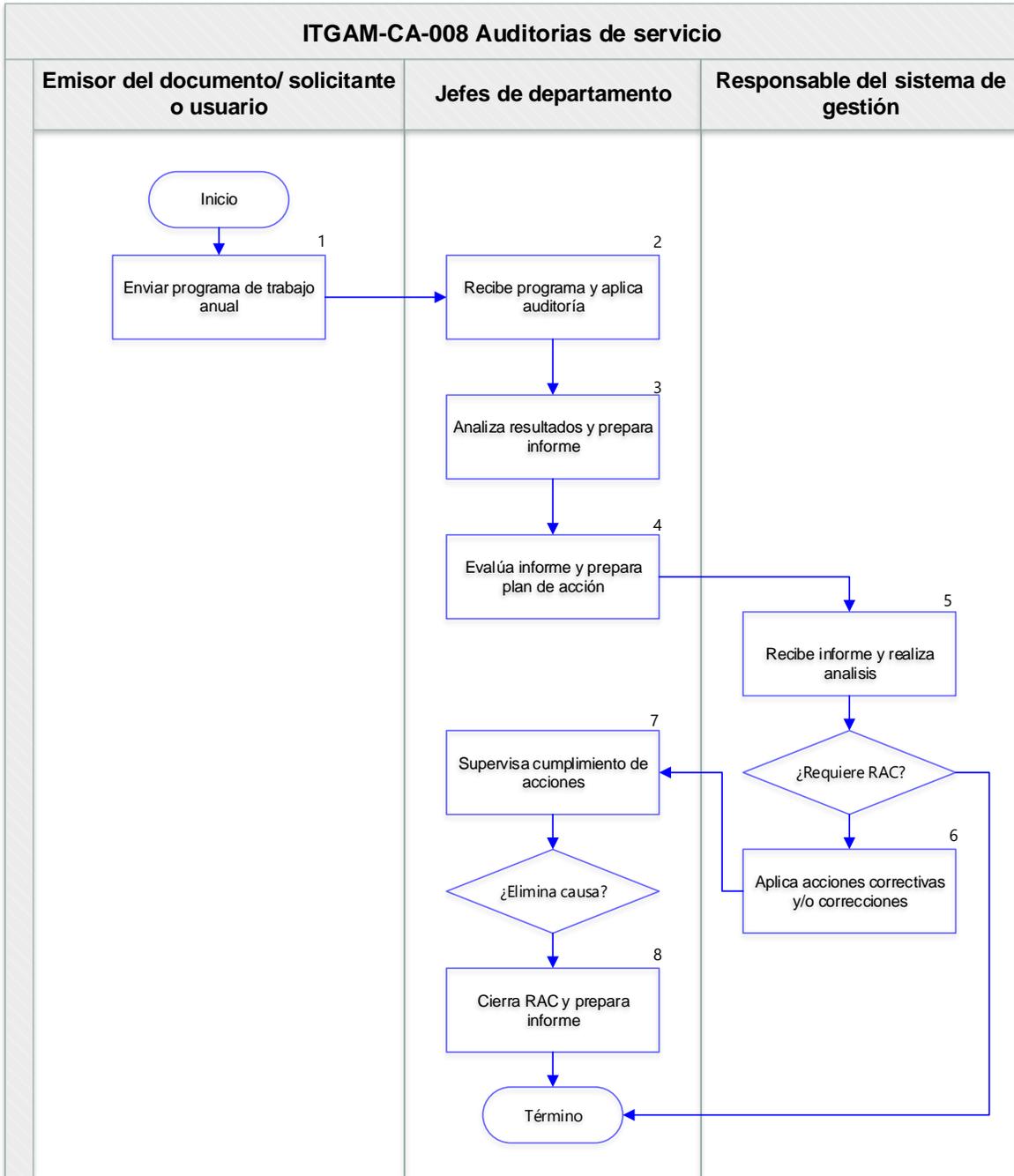
El Auditor Líder entregará el informe de las Auditorías de Servicios al responsable del Sistema del Instituto Tecnológico, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.

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.

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.

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.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. DESARROLLO

Actividad No.	Responsable	Descripción de Actividad
1	Coordinador del SG	Elabora Programa Anual para realizar las Auditorías de Servicios en los Institutos Tecnológicos. Envía Programa de Auditorías de Servicios firmado, para que el responsable del Sistema y el Auditor Líder lo lleven a cabo.
2	Responsable del Sistema/Auditor Líder	Recibe Programa autorizado por el Coordinador General del SGC para realizar las Auditorías de Servicios. De acuerdo con la programación recibida, el responsable del Sistema elabora el programa anual de Auditorías de Servicio del Instituto Tecnológico ITGAM-CA-008-01. Determina medio de aplicación de Auditorías de Servicios (medio físico o en electrónico). Aplica Encuestas de Servicios ITGAM-CA-008-02.
3	Auditor Líder	Analiza los resultados de cada una de las áreas auditadas y prepara las conclusiones de la auditoría. Elabora el Informe de Resultados de las auditorías de servicio para que el responsable del sistema lo revise y le dé el Visto Bueno ITGAM-CA-008-03.
4	Responsable del Sistema	Recibe informe y evalúa los resultados presentados por el responsable del sistema. 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.
5	Áreas Auditadas	Recibe informe de resultados de la auditoría de servicio y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado. Realiza el análisis de Causa Raíz. Si requiere RAC, completa la información en el formato ITGAM-CA-005-01 NO requiere RAC, termina.
6	Áreas Auditadas	Aplica acciones correctivas y/o corrección y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGI para Acciones Correctivas ITGAM-CA-005).
7	Responsable del Sistema/Auditor Líder	Supervisa el cumplimiento de acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al responsable del sistema
8	Responsable del Sistema/Auditor Líder	Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC. Envía informe a la Coordinadora del SGI del ITGAM.

Revisión 00	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 5 de 5		

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ITGAM-CA-008-01 Programa Anual de Auditorías de Servicios ITGAM-CA-008-02 Encuestas de Servicio
ITGAM-CA-008-03 Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio
ITGAM-CA-007-04 Formato electrónico para informe de resultados de auditoría de servicio. ITGAM-CA-005-01 Formato Requisición de Acciones Correctivas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	PUNTOS QUE SE MODIFICAN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Todo el documento	Se ajusta procedimiento en general para el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	01 de agosto de 2018
N/A	N/A	Sólo Vigencia	12 noviembre 2019