

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 1 de 10	

1. Propósito.

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

2. Alcance.



Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios que se ofrecen al cliente en el ITSSY.

3. Políticas de Operación.

- 3.1 El Representante de la Dirección y en su caso el Comité del SGI son los responsables de programar y promover la realización de auditorías para la evaluación del servicio brindado a los usuarios y/o clientes.
- 3.2 El Representante de la Dirección y en su caso el Comité del SGI son los responsables de revisar y evaluar los resultados de las auditorías así como verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
- 3.3 Las encuestas de servicios se aplicarán cuando menos una vez al año para todos los procesos declarados en el alcance del sistema del ITSSY.
- 3.4 Únicamente los servicios de apoyo al servicio educativo serán evaluados por los estudiantes como nuestros principales clientes a través de las auditorías de servicios para conocer la percepción de la satisfacción de los mismos. Los servicios a evaluar son la atención en Servicios Escolares, Centro de Cómputo, Centro de Información, Tesorería y Centro de Copiado.
- 3.5 La elaboración de las encuestas de servicios son responsabilidad del Jefe de Área y/o Área de Responsabilidad Correspondiente con anuencia de la Subdirección perteneciente a su área de adscripción. Deberá incluir la evaluación del desempeño del ITSSY con relación a los servicios ofrecidos y la importancia que tiene para el estudiante (cliente ó usuario). La encuesta deberá elaborarse con preguntas cerradas y cinco opciones para calificación del desempeño y otras cinco con la misma escala para la importancia.
- 3.6 Las Auditorías de Servicio se realizarán por áreas prestadoras de servicio tomando como base la fecha establecida en el ITSSY-F-CA-03-01 Programa Anual de Trabajo del ITSSY preestablecido en el Comité del SGI Institucional. Dicho programa se adecuará cuando exista alguna contingencia como producto de las quejas del cliente.



CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Jaime Manuel Bertolini Martín Departamento de Estadística y Evaluación	Ing. Jaime Manuel Bertolini Martín Departamento de Estadística y Evaluación	Mtro. José Enrique Carrillo Duane Dirección General
Firma: 21 de Enero de 2019	Firma: 22 de Enero de 2019	Firma: 23 de Enero de 2019

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


	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 2 de 10	

- 3.7 La herramienta a utilizar para la aplicación de encuestas de servicio a los usuarios es el Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC); esta herramienta está elaborada con el programa PHP y utiliza una base de datos MySQL, por lo que resulta en una aplicación web alojada en un dominio y hosting con el fin de que sea accesible a los usuarios desde cualquier sitio y no únicamente dentro del instituto.
- 3.8 El Jefe de Departamento de Estadística y Evaluación tendrá como responsabilidad fomentar el uso del Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC) en la comunidad estudiantil tecnológica.
- 3.9 Todo el estudiantado podrá participar en la aplicación y evaluación de encuestas a las áreas prestadoras de servicio brindados en el ITSSY.
- 3.10 Es responsabilidad del estudiante registrarse en el Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC) mediante la orientación del Administrador del Sistema ó el Auditor Interno cuando participe por primera ocasión en el proceso de aplicación y evaluación de servicios. Dicho registro únicamente es necesario realizarlo por única ocasión debido a que en posteriores evaluaciones se empleará nuevamente el usuario y la contraseña generada inicialmente.
- 3.11 Las Encuestas de Servicios deberán ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita. Es responsabilidad del Administrador del Sistema programar las encuestas en el Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC) en forma interactiva con la finalidad de que los clientes y/o usuarios seleccionen su participación o no en el servicio a evaluar en el periodo comprendido de evaluación correspondiente (p. ej. Para cada carrera existen Laboratorios y/o Talleres respectivos, participación en los procesos de Servicio Social ó Residencia Profesional, etc.)
- 3.12 Es responsabilidad del Administrador del Sistema programar las encuestas de servicio a ser auditadas en el Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC) considerando aquellos procesos excluyentes como los procesos relacionados con Servicio Social y Residencia Profesional respectivamente en cumplimiento de la normatividad aplicable del TecNM con la finalidad de evitar evaluaciones de servicios erróneas. Asimismo, deberá realizar las modificaciones pertinentes que puedan surgir mediante el uso propio del Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC).
- 3.13 El Jefe de Departamento de Estadística y Evaluación y/o RD entregará el informe de las Auditorías de Servicios al Comité del Sistema de Gestión Integral posteriormente de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.14 El Representante de la Dirección y en su caso el Comité del SGI tienen la facultad de requerir una Acción Correctiva para cualquier situación que pueda afectar potencialmente la provisión del servicio educativo. Para definir si procede o no la implementación de una acción se deberá fundamentar la decisión en función del análisis de recursos financieros disponibles en el POA Departamental Anual asociado y/o que no afecte las prioridades estratégicas del Instituto entre otros.
- 3.15 El Representante de la Dirección y en su caso el Comité del SGI solicitarán una Acción Correctiva (RAC) cuando apliquen los criterios para levantar una acción según lo dispuesto en la tabla 2 en la sección perteneciente a las Auditorías de Servicio ubicado en la sección de políticas de operación del mismo procedimiento. El criterio a considerar es el siguiente:
- Se consideran a todos aquéllos resultados organizacionales que se encuentren en un nivel de satisfacción por debajo de 4 (1, 2 y 3 rangos de satisfacción Muy Mala, Mala y Regular respectivamente).

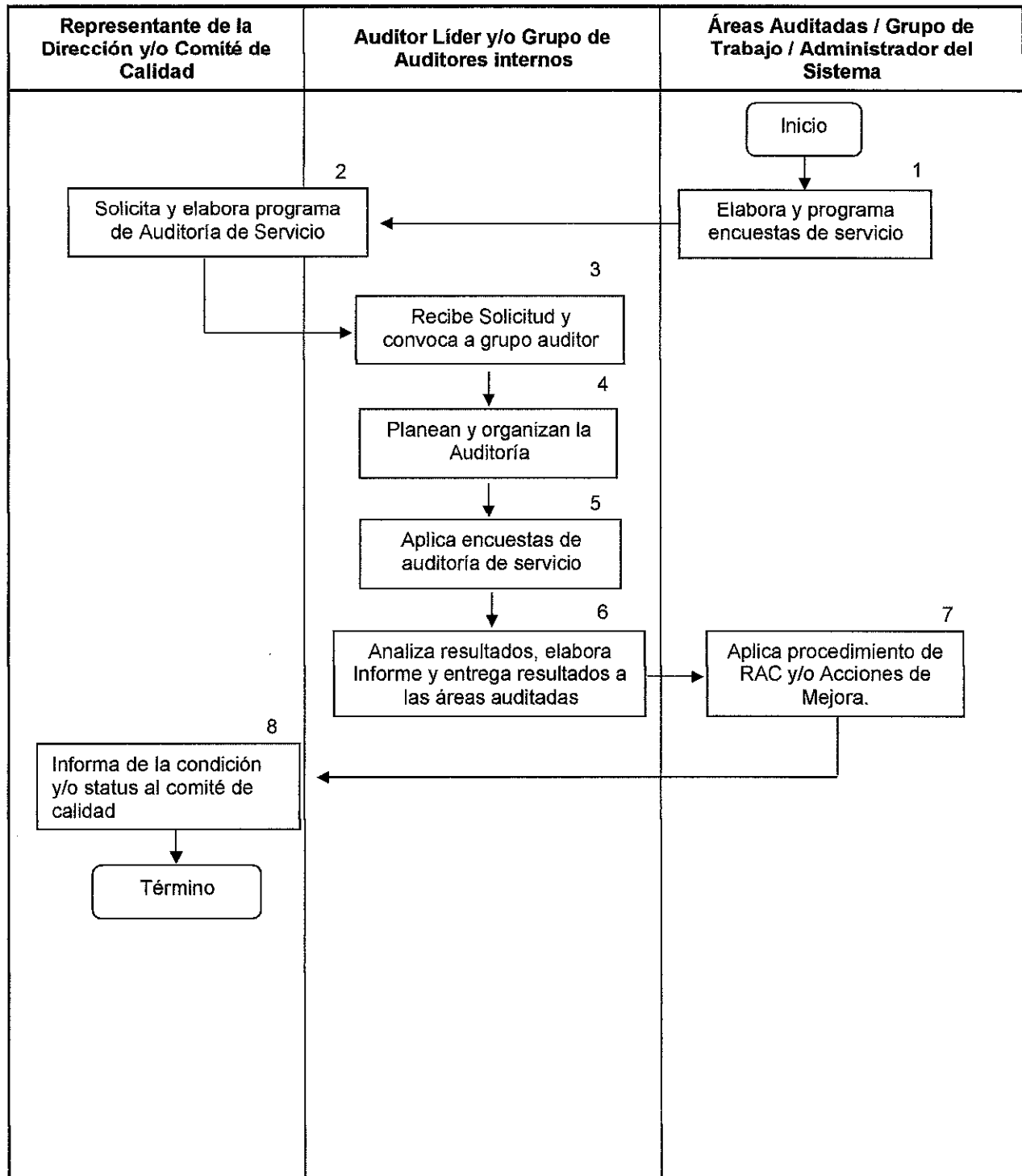
Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.


	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 3 de 10	

- 3.16 Cuando sean liberados los planes de las Acción Correctivas correspondientes derivadas de las Auditorías de Servicio, se evaluarán los resultados de la eficacia de los planes de acción según lo dispuesto en los criterios de medición de la eficacia de las acciones realizadas en la tabla 3 ubicado en las políticas del mismo procedimiento.
- 3.17 Es responsabilidad del Auditor Líder y su grupo de Auditores Internos dar seguimiento a la posterior implementación de los planes de acción relacionados con las Acciones Correctivas de las áreas de responsabilidad auditadas para verificar la eficacia de las acciones.
- 3.18 En relación al indicador(es) de control procedimental(es), el objetivo de la medición es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Como resultado del análisis e interpretación del indicador de satisfacción relacionado con la aplicación de encuestas para la evaluación de los servicios relacionados con la provisión del servicio educativo se encuentren por debajo de los parámetros señalados en el valor objetivo meta, se deberá implementar los planes de acción correctivas correspondientes.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 4 de 10	

4. Diagrama de Procedimiento.





	Nombre del Documento:	Código:	
	Procedimiento para Auditorías de Servicio	ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 5 de 10	



5. Descripción del Procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora encuestas de servicio	1.1 Elabora la encuesta con base a los servicios ofrecidos que brinda el Instituto al estudiantado (clientes ó usuarios). 1.2 Adecua las preguntas previamente entregadas de las áreas prestantes de servicio en el formato ITSSY-F-CA-08-X Formato para Encuesta de Servicio. 1.3 Programa las encuestas en el Sistema de Evaluación de Calidad (EVAC) en forma interactiva.	Áreas Auditadas / Grupo de Trabajo Administrador del Sistema
2. Solicita y elabora programa de Auditoría de Servicio	2.1 Solicita la elaboración del Programa de Auditoría de Servicios en el ITSSY. 2.2 Calendariza el ITSSY-F-CA-03-01 Programa Anual de Trabajo del SGC del ITSSY.	Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad
3. Recibe Solicitud y convoca a grupo auditor	3.1 Recibe solicitud para realizar las Auditorías de Servicios con base a fecha programada. 3.2 Convoca a reunión de trabajo a grupo de auditores internos para organizar las auditorías de servicios. 3.3 Recibe encuestas autorizadas de las áreas auditadas.	Auditor Líder
4. Planean y organizan la Auditoría	4.1 Planea las actividades para la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios con base a la información de los horarios de grupos de las diferentes carreras plasmadas en la Carga Académica del Semestre en Curso. 4.2 Asignan responsabilidades de aplicación de encuestas a auditores internos, coordinaciones de carrera, docentes responsables y Responsable de Centro de Cómputo. 4.3 Solicita las instalaciones de Centro de Cómputo según el periodo comprendido que abarca la planeación para la aplicación de encuestas de auditorías de servicio.	Auditor Líder y/o Auditores internos

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 6 de 10	

<p>5. Aplica encuestas de auditoria de servicio</p>	<p>5.1 Acondiciona las instalaciones de Centro de Cómputo para la aplicación de encuestas de auditorías de servicio.</p> <p>5.2 Organiza a los grupos de estudiantes del ITSSY por grado, grupo y carrera para la aplicación de encuestas de auditorías de servicio en Centro de Cómputo con base a los horarios de la planeación inicial.</p> <p>5.3 Evalúa a las áreas prestadoras de servicio según la experiencia vivencial tomando en consideración el periodo comprendido de evaluación correspondiente.</p>	<p>Auditor Líder y/o Auditores internos</p>
<p>6. Analiza resultados, elabora Informe y entrega resultados a las áreas auditadas</p>	<p>6.1 Descarga información de las áreas prestadora de servicios auditadas.</p> <p>6.2 Concentra la información de las áreas prestadoras de servicio auditados.</p> <p>6.3 Elabora informe de resultados de auditorías de servicio por áreas prestadoras de servicio en el ITSSY-F-CA-08-02 Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.</p> <p>6.4 Entrega el informe de resultados a las áreas de responsabilidad auditadas.</p> <p>6.5 Convoca a sesión de Comité para la presentación del informe de resultados.</p>	<p>Auditor Líder y/o Auditores internos</p>
<p>7. Aplica procedimiento de RAC y/o Acciones de Mejora.</p>	<p>7.1 Analiza los resultados del informe de auditorías de servicio cada área de responsabilidad prestadora de servicio auditada.</p> <p>7.2 Aplica acciones con base a los criterios para solicitar una acción correctiva según lo dispuesto en ITSSY-P-CA-05 Procedimiento para Acciones Correctivas</p> <p>Nota: Los criterios para solicitar una acción correctiva, se hallan en la Tabla 2 dentro de la sección de políticas de operación del procedimiento.</p>	<p>Áreas Auditadas / Grupo de Trabajo / Administrador del Sistema</p>

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 7 de 10	

8. Informa de la condición y/o status al comité de calidad	<p>8.1 Convoca a reunión de Comité del SGI para la entrega del informe de resultados de auditorías de servicio por área auditada.</p> <p>8.2 Define la implementación de Acciones Correctivas según los resultados del informe por área auditada.</p> <p>8.3 Informa la condición y/o status de las Acciones Correctivas al Comité considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la eficacia y cierre de las acciones. • Los retrasos en la ejecución de los planes de acción. • Informe de las acciones liberadas con status de nuevo análisis de causa raíz. • Las acciones que han sido liberadas por los responsables de procesos. <p>Fin del Procedimiento</p>	Representante de la Dirección y/o Comité de Calidad
---	--	---



6. Indicadores de Control.

6.1 Indicador(es) Rector(es).

Indicadores		Unidad de medida	Periodo de medición
Auditorías de servicio	= Promedio de calificación de la evaluación de servicios por los usuarios	Valor Absoluto	Anual

6.2 Indicador(es) Procedimental(es).

Indicadores		Unidad de medida	Periodo de medición
Acciones Correctivas Abiertas, Liberadas y/o Cerradas de las Auditorías de Servicio.		Valor Absoluto	Anual

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Procedimiento para Auditorías de Servicio	Revisión: 7	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Página 8 de 10	

7. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas
Contrato con el alumno
Carga Académica

8. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	Representante de la Dirección (RD)	ITSSY-F-CA-08-01
Informe de Resultados de Auditoría de Servicio.	3 años	RD / Auditor Líder / Responsable de Área Auditada	ITSSY-F-CA-08-02

9. 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 (cliente y/o usuario).

Auditor Líder: El 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.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan de los resultados planificados.

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 9 de 10	

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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.

10. Anexos

10.1	Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.	ITSSY-F-CA-08-01
10.2	Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios.	ITSSY-F-CA-08-02
10.3	Formato para Encuestas de Servicio Biblioteca.	ITSSY-F-CA-08-03
10.4	Formato para Encuestas de Servicio Centro de Cómputo.	ITSSY-F-CA-08-04
10.5	Formato para Encuestas de Servicio Laboratorio de ISC.	ITSSY-F-CA-08-05
10.6	Formato para Encuestas de Servicio Servicios Escolares.	ITSSY-F-CA-08-06
10.7	Formato para Encuestas de Servicio Tesorería.	ITSSY-F-CA-08-07
10.8	Formato para Encuestas de Servicio Coordinaciones de Carrera.	ITSSY-F-CA-08-08
10.9	Formato para Encuestas de Servicio Residencia Profesional.	ITSSY-F-CA-08-09
10.10	Formato para Encuestas de Servicio Social.	ITSSY-F-CA-08-10
10.11	Formato para Encuestas de Servicio Laboratorio Industrial.	ITSSY-F-CA-08-11
10.12	Formato para Encuestas de Servicio Laboratorios y Talleres de IBQ.	ITSSY-F-CA-08-12

	Nombre del Documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITSSY-P-CA-08	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 7	
		Página 10 de 10	

11. Cambios de ésta versión.

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6	11 de Abril de 2018	Alineamiento del procedimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
7	23 de Enero de 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de titular del cargo de la Dirección General. ➤ Se eliminó la política 3.20 sobre los criterios para levantar una acción preventiva por auditorías de servicios. ➤ Se agregó la política 3.4 que nos indica los servicios de apoyo a evaluar aplicable por auditorías de servicios como, Centro de Cómputo, Servicios Escolares Centro de Información, Tesorería y Centro de Copiado.