

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorias de Servicio	Código: SNIT/D-CA-PO-002
		Revisión: 7
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 1 de 6

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrecen los Institutos Tecnológicos del SNIT en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a las áreas de servicio al cliente incluidas en el SGC de los Institutos Tecnológicos, del grupo 1, del SNIT, pertenecientes a multisitios.

3. Políticas de operación

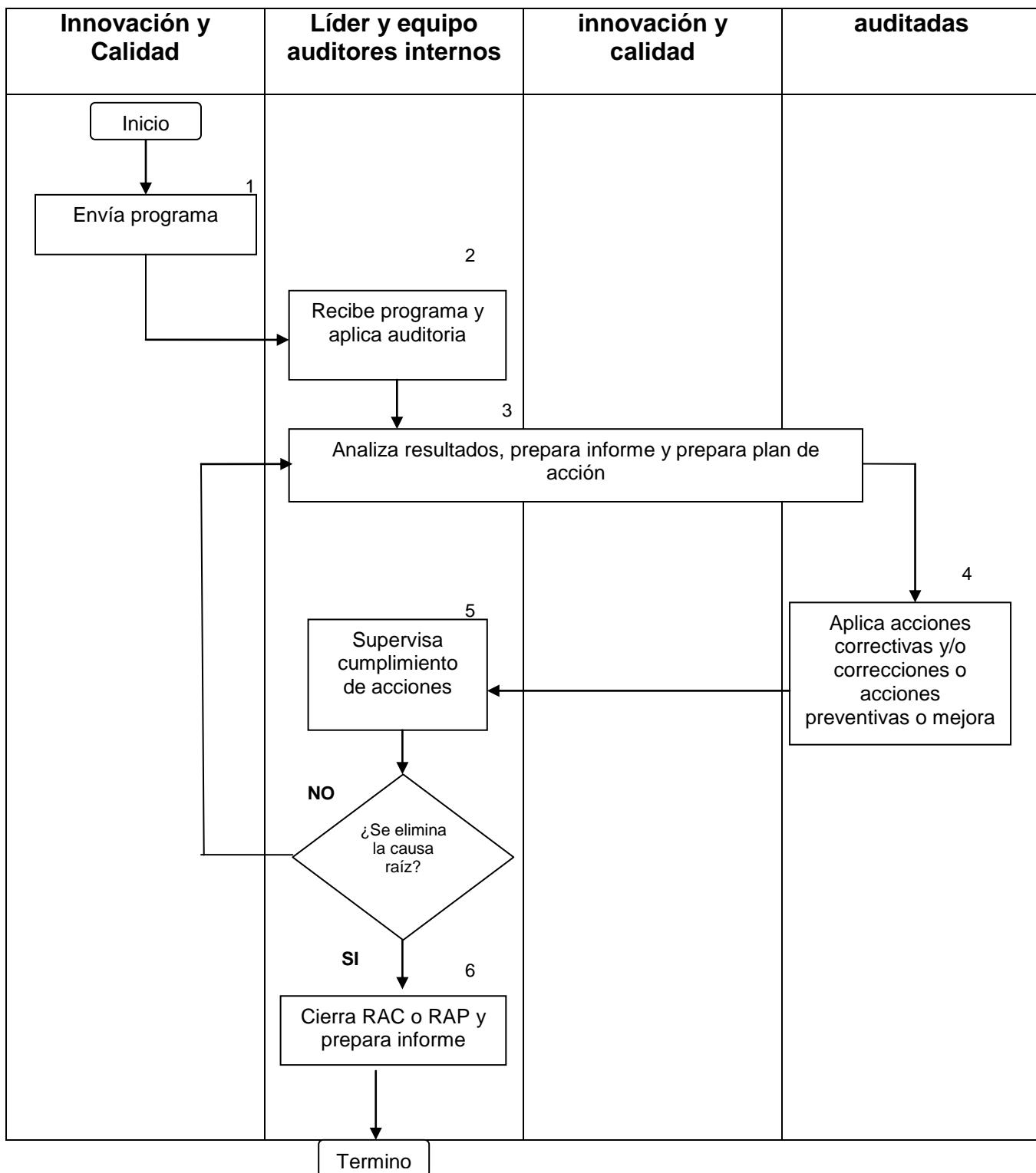
- 3.1. El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.
- 3.2. El (la) RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose del equipo auditor. Los(as) auditores(as) no deben auditar su propia área
- 3.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el Comité Nacional de Innovación y Calidad.
- 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 aplicarán a una muestra representativa de por lo menos el 30% de la población estudiantil que recibe el servicio.
- 3.6. El (la) Auditor(a) Líder entregará el informe de las Auditorías de Servicios al Comité de Innovación y Calidad del Instituto Tecnológico, siete días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.7. El (la) RD y el (la) responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.8. Cuando los resultados de auditorías, presenten una o más preguntas con calificación menor o igual a 3 se deberá requisitar acción correctiva por servicio, cuando los resultados estén entre 3.1 y 4 se deberá requisitar acción preventiva por servicio. Cuando el promedio sea superior a 4.1 se realizarán las acciones de mejora necesarias para mantener y mejorar el servicio.
- 3.9. El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas, e Acciones Preventivas o de mejora es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Auditorías de Servicios.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Eva Victoria Trejo Zúñiga RD de Calidad ITD's de Multisitios	Lic. Jesús Israel Lara Villegas Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
Firma: 13 de septiembre del 2013	Firma: 13 de septiembre del 2013	Firma: 13 de septiembre del 2013

4. Diagrama del procedimiento

Comité Nacional de	RD y/o Auditor	Comité de	Áreas
---------------------------	-----------------------	------------------	--------------

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



5. Descripción del procedimiento

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio	Código: SNIT/D-CA-PO-002
	Revisión: 7	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 3 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Envía Programa	1.1 Elabora Programa de trabajo del SGC incluida en la minuta de la revisión nacional por la dirección, que contiene las fechas para la realización de las Auditorías de Servicios en los Institutos Tecnológicos del grupo 1. 1.2 Distribuye la minuta de la revisión nacional por la dirección a través del portal oficial, para que el (la) RD y el Auditor(a) Líder la lleven a cabo.	Comité Nacional de Innovación y Calidad. Controlador(a) de Documentos Nacional
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa de trabajo del SGC autorizado por el Comité Nacional del SGC para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 De acuerdo a la programación recibida, el (la) RD elabora el programa semestral de Auditorías de Servicio del Instituto Tecnológico SNIT/D-CA-PO-002-01. 2.3 Determina medio de aplicación de Auditorías de Servicios. 2.4 Aplica Encuestas de Servicios SNEST/D-CA-PO-002-02	RD. Auditor(a) Líder.
3. Analiza Resultados	3.1 Analiza los Resultados de cada uno de los servicios auditados 3.2 Prepara las conclusiones de la Auditoría y 3.3 Elabora el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio en el formato SNIT/D-CA-PO-002-03.	RD
4. Evalúa Informe y Prepara Plan de Acción.	4.2 Prepara el Plan de Acción de acuerdo a los resultados obtenidos. 4.3 Aplica Acciones Correctivas, Preventivas o Acciones de Mejora de acuerdo a los resultados del informe.	Comité de Innovación y Calidad.
5. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisan el cumplimiento de Acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Comité de Innovación y Calidad. Se elimina la causa raíz: Si Pasa al punto 6 No Pasa al punto 4	Jefe de área, RD y/o Auditor(a) Líder.
8. Cierra RAC y Prepara Informe.	8.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC o RAP según sea el caso	RD y/o Auditor(a) Líder.

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual de Calidad
Norma ISO 9001:2008 y 19011
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas

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

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Código: SNIT/D-CA-PO-002 Revisión: 7 Página 4 de 6
---	---	---

Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	SNIT/D-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Auditoría de Servicio.	1 año	RD	SNIT/D-CA-PO-002-03
Formato electrónico para informe de resultados de auditoría de servicio.	1 año	RD	SNIT-CA-FE-06
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año	RD	SNIT-CA -PG-005-01
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	RD	SNIT-CA-PG-006-01

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 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.

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

 SEP Institutos Tecnológicos	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorias de Servicio	Código: SNIT/D-CA-PO-002 Revisión: 7
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 5 de 6

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.

Laboratorio de Computo: Es el área en donde los alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada.

9. Anexos

9.1 Formato para Programa Semestral de Auditorías de Servicio.	SNIT/D-CA-PO-002-01
9.1 Formato para Encuestas de Servicio.	SNIT/D-CA-PO-002-02
9.2 Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios.	SNIT/D-CA-PO-002-03

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
7	13 de septiembre de 2013	<p>Se modifica el logotipo.</p> <p>Se cambia grupo 1A y 1B por grupo 1</p> <p>Se agrega el lenguaje incluyente.</p> <p>Se cambia la codificación SNEST a SNIT.</p>
6	24 de marzo de 2010	<p>Se agrega política de operación: Cuando los resultados de auditorías, presenten una o más preguntas con calificación menor o igual a 3 se deberá requisitar acción correctiva por servicio. Cuando los resultados estén entre 3.1 y 4 se deberá requisitar acción preventiva por servicio.</p> <p>Se modifican las preguntas de la encuesta de servicio SNEST/D-CA-PO-002-02, en específico, en el servicio de: C. Información (preg. No.5), C. Carreras (preg. No.5 y 6), R. Profesionales (preg. No.1), S. Social (preg. No.3) y S. Escolares (preg. No.2 y3).</p>

Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorias de Servicio	Código: SNIT/D-CA-PO-002
	Revisión: 7
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 6 de 6

5	30 de enero del 2008	Actualización a la norma ISO 9001:2008.
4	07 de febrero de 2008	Se agrega al procedimiento y a los formatos /D en la codificación.
3	30 de noviembre de 2007	Revisión general del SGC y adecuación a las particularidades de los ITD's.
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo Institucional y el código IC a CA Se anexa
1	16 de junio de 2005	Se modifican el diagrama y la descripción del procedimiento. Se modifica la política de operación 3.6. Se modifica en el código el campo correspondiente a 612 por SNEST y el 006 por 005. Se modifican las Auditorías de servicio en código y tipo de preguntas. En la Descripción del procedimiento se hace referencia al procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
0	10 de octubre de 2004	Se elabora el procedimiento