	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.		Código: ITZIT-CA-PO-002
			Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	5.2, 8.2.1	Página 1 de 5

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de Zitácuaro en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico de Zitácuaro

3. Políticas de operación

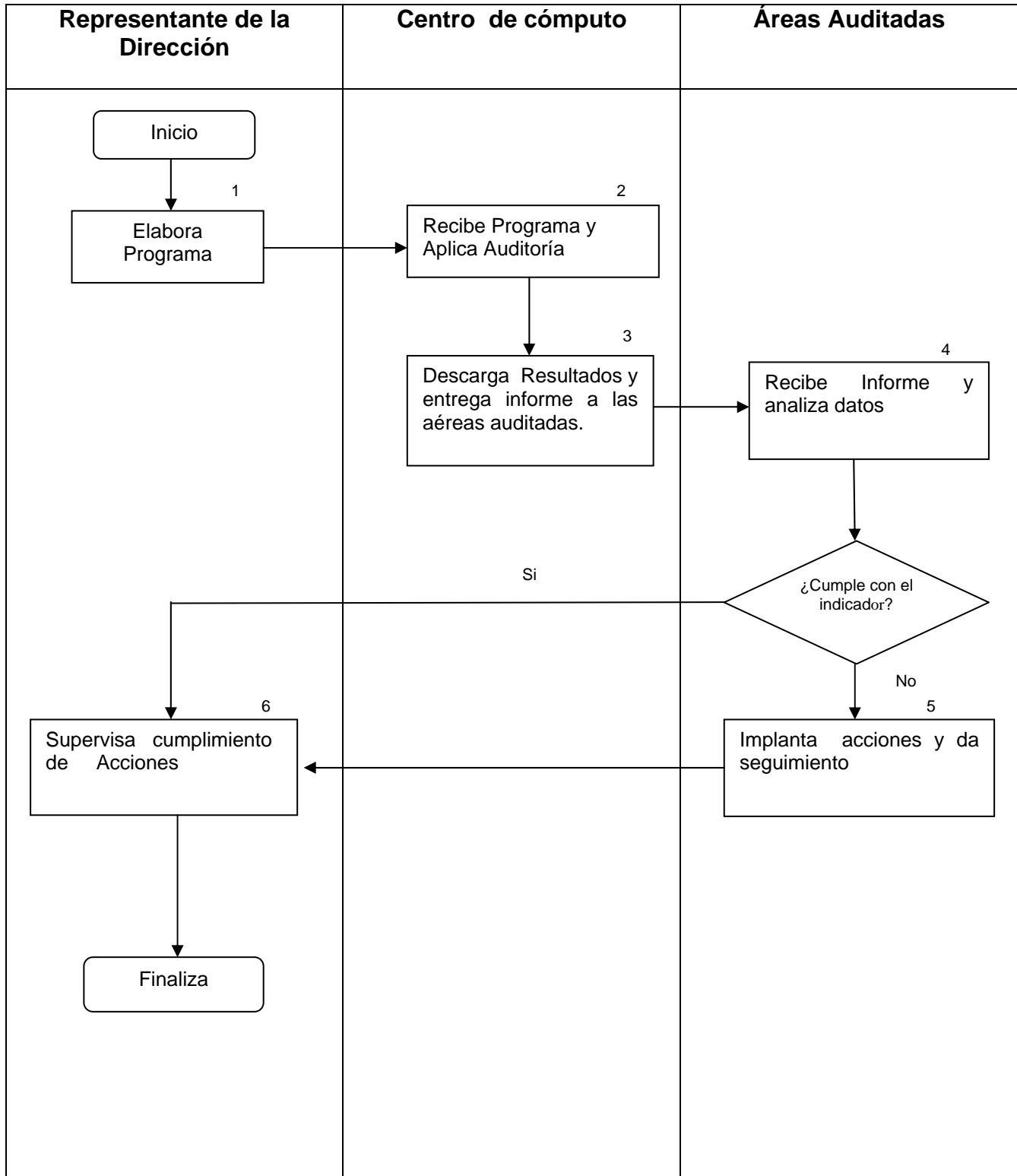
- 3.1. El RD elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose 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 aplicarán a una muestra representativa de acuerdo a la matrícula del Instituto Tecnológico de Zitácuaro.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica en el caso de los servicios de Recursos Financieros, Coordinación de carreras y Servicios Escolares y de manera manual el servicio de Residencias Profesionales y Servicio Social.
- 3.7. Los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios serán descargados por parte del RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- 3.8. El auditor Líder entregará a cada área 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 diez 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.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Armando García Echeverría Representante de la Dirección	Ing. Víctor Rodríguez Aburto Subdirector de Planeación y Vinculación	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Enero de 2013	15 de Enero de 2013	21 de Enero de 2013

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



4. Diagrama del procedimiento




	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.		Código: ITZIT-CA-PO-002
			Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	5.2, 8.2.1	Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Elabora Programa	1.1 Elabora Programa de Auditorías de servicio al Centro de Cómputo para la habilitación del portal 1.2 En el caso de Residencias profesionales coordinarse con el área académica para la aplicación	Representante de la Dirección
2.Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el RD para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Habilita el portal para aplicación de las Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios de Residencias Profesionales mediante ITZIT-CA-PO-002-02.	Centro de Computo Representante de la Dirección.
3. Descarga Resultados y entrega informe a las aéreas auditadas	3.1 Descarga del portal los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITZIT-CA-PO-002-03.	Representante de la Dirección.
4. Recibe Informe y analiza datos	4.1 Recibe informe de Resultados de la Auditorías de Servicio 4.2 Analiza el resultado de las auditorias y compara los resultados con el plan rector. NO CUMPLE, pasa al punto 5 SI CUMPLE, pasa al punto 6	Áreas Auditadas.
5. Implanta Acciones y da seguimiento	5.1 En caso de que la calificación sea menor a 3 Aplica procedimiento de Acciones Correctivas ITZIT-CA-PG-005 y da seguimiento hasta su liberación. 5.2 En caso de que la calificación sea entre 3 y 4 aplica procedimiento de Acciones Preventivas ITZIT-CA-PG-006 y da seguimiento hasta su liberación 5.3 En caso de obtener una calificación entre 4.1 y 5 propondrá un proyecto de mejora.	Áreas Auditadas
6.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas. 7.2 En su caso registra proyectos de mejora 7.3 Cierra RAC o RAP según sea el caso	Representante de la Dirección.

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

	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.		Código: ITZIT-CA-PO-002
			Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	5.2, 8.2.1	Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITZIT-CA-PG-005
Procedimiento para Acciones Preventivas ITZIT-CA-PG-006
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	RD	ITZIT-CA-PO-002-01
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITZIT-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITZIT-CA-PO-002-03
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	RD	ITZIT-CA -PG-005-01
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	RD	ITZIT-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 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.

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

	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.		Código: ITZIT-CA-PO-002
			Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	5.2, 8.2.1	Página 5 de 5

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

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	21 de Febrero de 2011	Se inicia con el sistema de gestión de calidad de manera independiente del Instituto Tecnológico de Zitácuaro.
2	21 de Enero 2013	Se modifica el punto 3.5, 3.6 y 3.8 del procedimiento. Se modifica en la documentación del SGC el logotipo de la Secretaria de Educación Pública y logotipo del Instituto Tecnológico de Zitácuaro