

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-CA-PO-02</p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento para Auditorías de Servicio Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 0</p>

## 1. Propósito

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

## 2. Alcance

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

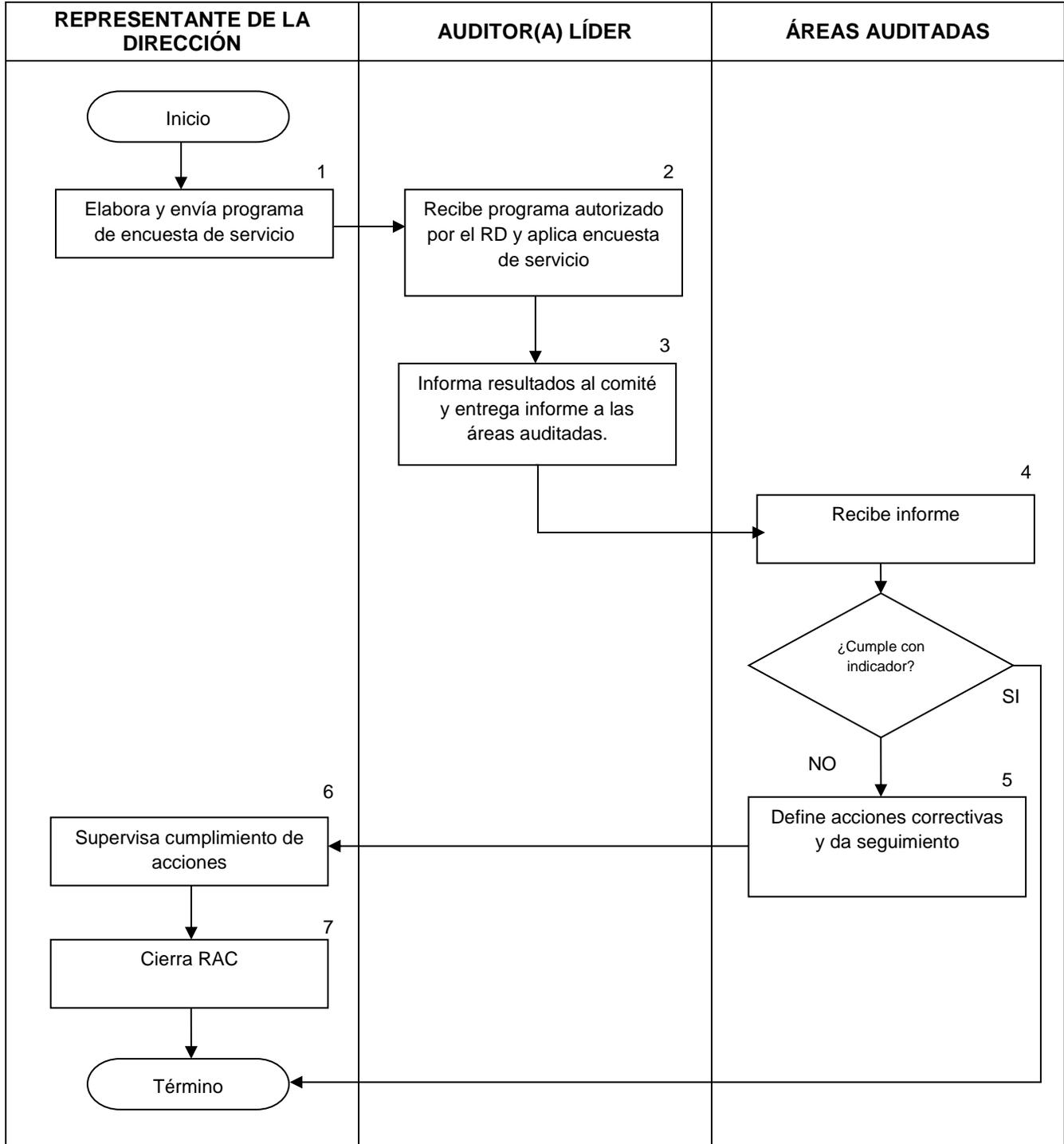
## 3. Políticas de Operación

- 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, basándose en los servicios ofertados.
- 3.2 EL RD es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las auditorías de servicio auxiliándose del centro de cómputo.
- 3.3 Las encuestas de servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el programa anual del SGI elaborado por el RD.
- 3.4 Las encuestas de servicio deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5 Las encuestas de servicio se aplicarán a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y < 5000. En el caso de los servicios de Residencia Profesional y Servicio Social, en que la población es considerablemente menor, la muestra se determinará acorde a la población a encuestar.
- 3.6 Las encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual, para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del Instituto. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7 El(La) auditor(a) líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las auditorías de servicios al RD.
- 3.8 El(La) auditor(a) 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 ocho días hábiles posterior a esta fecha.
- 3.9 El (La) RD y el responsable del área auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base a lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. María Soledad Espino Nájera Controladora de Información Documentada	M.C. Obed Antonio García Cano Representante de la Dirección	M.C. Isela Flores Montenegro Directora
Fecha de elaboración: 07 de enero de 2022	Fecha de revisión: 10 de enero de 2022	Fecha de aprobación: 12 de enero de 2022



#### 4. Diagrama del procedimiento



	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-CA-PO-02</p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento para Auditorías de Servicio Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 0</p>

## 5. Descripción del Procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora y envía programa de encuesta de servicio	1.1 Elabora y envía programa de auditorías de servicio ITD-CA-PO-02-01 al(a) auditor(a) líder.	Representante de la Dirección
2. Recibe programa autorizado por el RD y aplica encuesta de servicio	2.1 Recibe programa autorizado por el RD para realizar las auditorias de servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de encuestas de servicios. 2.3 Aplica encuestas de servicios ITD-CA-PO-02-02.	Auditor(a) líder
3. Informa resultados al comité y entrega informe a áreas auditadas	3.1 Recopila los resultados de las áreas auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITD-CA-PO-02-03.	Auditor(a) líder
4. Recibe informe	4.1 Recibe informe de los resultados de la auditoria de servicio. 4.2 Si el Resultado: <b>SI Cumple</b> , termina. <b>NO Cumple</b> , pasa a punto 6	Áreas auditadas
5. Define acciones correctivas y da seguimiento	5.1 Realiza análisis de causa raíz o aplica procedimiento de acciones correctivas y da seguimiento.	Áreas auditadas
6. Supervisa cumplimiento de acciones	6.1 Supervisa el cumplimiento de acciones implantadas.	Representante de la Dirección
7 Cierra RAC.	7.1 Cierra RAC.	Representante de la Dirección

## 6. Documentos de referencia

Documento
Manual del Sistema de Gestión Integrado
Procedimiento de Acciones Correctivas ITD-GI-PO-05

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-CA-PO-02	Procedimiento para Auditorías de Servicio Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 0

## 7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	RD	ITD-CA-PO-02-01
Encuesta de Servicio	1 año	RD	ITD-CA-PO-02-02
Formato Electrónico de Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio	1 año	RD	ITD-CA-PO-02-03
Formato de Concentrado de Resultados de Auditoría de Servicios	1 año	RD	ITD-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	RD	ITD-GI-PO-05-01

## 8. Glosario

**Área auditada:** Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.

**Auditor(a):** 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 estas son implantadas eficazmente, y si son apropiadas para alcanzar los objetivos propuestos.

**Auditado(a):** Para efecto de las auditorías de servicio el auditado es el área o Departamento del Tecnológico que proporciona el servicio al Estudiante.

**Encuesta de servicio:** Análisis sistemático e independiente para determinar si los servicios proporcionados a las y los Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, 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(as) internos que llevan a cabo una Auditoría.

**No Conformidad:** Incumplimiento de requisito de la Norma ISO 9001:2015 o requisito declarado por la ORGANIZACIÓN.

**SGI:** Sistema de Gestión Integral.

**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 SGI, requisitos contractuales o códigos de conducta.

## 9. Anexos

9.1 Formato de Programa Anual de Auditorías de Servicio	ITD-CA-PO-02-01
9.2 Formato de Encuestas de Servicio	ITD-CA-PO-02-02
9.3 Formato Electrónico de Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio	ITD-CA-PO-02-03
9.4 Formato de Concentrado de Resultados de Auditoría de Servicios	ITD-CA-FE-04

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-CA-PO-02</p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento para Auditorías de Servicio Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 0</p>

9.5 Formato de Requisición de Acciones Correctivas

ITD-GI-PO-05-01

## 10. Cambios a esta versión

<p style="text-align: center;"><b>N° de revisión</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fecha de Actualización</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Descripción del cambio</b></p>
<p style="text-align: center;">0</p>	<p style="text-align: center;">Mayo 2018</p>	<p>Transición a la Norma ISO 9001:2015. Se cambia el término Producto No Conforme por Salida No Conforme.</p>
<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">Noviembre 2019</p>	<p>Se realiza una actualización general del contenido conforme a los cambios vigentes.</p>
<p style="text-align: center;">0</p>	<p style="text-align: center;">Enero 2022</p>	<p>Se realiza una actualización general del contenido para incorporarlo al Sistema de Gestión Integrado.</p>