



AUDITORÍA DE SERVICIO

Referencia: ISO 9001:2008: 8.2.1

Código: ITMORELIA-CA-PO-002

Elaboró

Representante de Dirección
(RD)


Revisó

Ing. José Alfredo González
Linares
Representante de Dirección
(RD)

Aprobó

**Ing. Paulino A. Rivas
Martínez**
Director del I. T. de Morelia

Fecha de documentación 13 de Febrero de 2015
Número de Revisión: 2

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 2 de 8

1. Propósito


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

2. Alcance

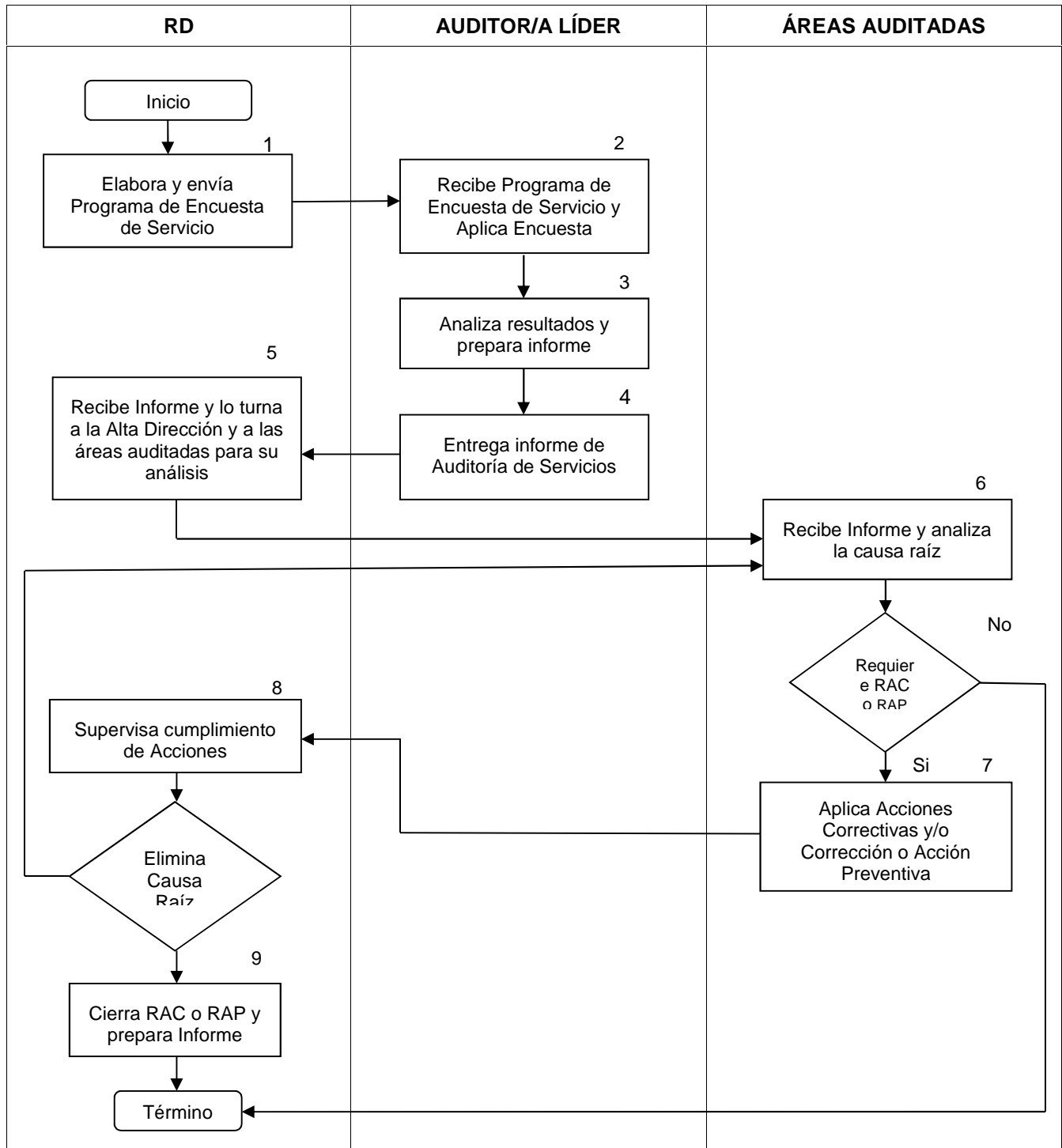
Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico de Morelia.


3. Políticas de Operación

- 3.1. El/la 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/la 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 aplicaran a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionaran del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor/a Líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- 3.8. El/la RD entregara 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 posteriores a esta fecha.
- 3.9. El/la RD y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 8 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.

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 3 de 8


4. Diagrama del Procedimiento



	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 4 de 8

5. Descripción del Procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora y envía programa.	1.1 Elaborar Programa para realizar las Auditorías de Servicios en el Instituto Tecnológico de Morelia. ITM-CA-PO-002-01 1.2 Solicitar autorización del Programa al Director/a del Instituto. 1.3 Enviar Programa de Auditorías de Servicios autorizado al Auditor/a Líder	RD
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibir Programa Autorizado para realizar las Auditorías de Servicio. 2.2 Determinar medio de aplicación de Auditorías de Servicio (medio físico o en electrónico). 2.3 Aplicar Encuestas de Servicio. ITM-CA-PO-002-02.	Auditor/a Líder Auditor/a Líder y Equipo Auditor
3. Analiza Resultados y Prepara Informe	3.1 Recopilar los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Analizar los Resultados de cada una de las áreas auditadas. 3.3 Elaborar el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios para que el/la RD lo revise y le dé el Visto Bueno antes de ser enviado a las Áreas Auditadas. ITM-CA-PO-002-03.	Auditor/a Líder
4. Entrega Informe de Auditoría de Servicio	4.1 Enviar al RD el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios para su revisión y Visto Bueno, antes de ser turnado a la Alta Dirección y Áreas Auditadas.	Auditor/a Líder
5. Recibe Informe y los Turna a la Alta Dirección y a las áreas auditadas	5.1 Recibir informe y evaluar los resultados presentados por el Auditor/a Líder. 5.2 Turnar informe a la Alta Dirección 5.3 Preparar Plan de Acción si los resultados muestran No Conformidades en el servicio para que las áreas auditadas atiendan las deficiencias del Servicio. 5.4 Turnar Informe de Auditorías de Servicio, así como Plan de Acción a la Áreas Auditadas.	RD Alta Dirección RD
6. Recibe Informe y analiza la Causa Raíz.	6.1 Recibir Informe de Resultados de la Auditoría de Servicio y si muestra No Conformidades en el servicio proporcionado	Áreas Auditadas

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 5 de 8

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	6.2 Realizar el Análisis de Causa Raíz. SI requiere RAC o RAP llenar el formato correspondiente. ITM-CA-PG-005-01 o ITM-CA-PG-006-01 NO requiere RAC o RAP termina.	
7. Aplica Acciones Correctivas y/o Corrección o Acción Preventiva	7.1 Aplicar Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITM-CA-PG-005 y/o el procedimiento de Acciones Preventivas ITM-CA-PG-006).	Áreas Auditadas
8. Supervisa cumplimiento de Acciones	8.1 Supervisar el cumplimiento de acciones implantadas e informar los resultados de las acciones a la Alta Dirección.	RD
9. Cierra RAC y Prepara Informe.	9.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC o RAP según sea el caso.	RD

6. Marco Normativo

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos - ISO 9001:2008, COPANT / ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008. Requisito 8.2.1

7. Referencias

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos - ISO 9001:2008, COPANT / ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008. Requisito 8.2.1
- ✓ Norma para las Directrices para las Auditorías de los Sistemas de la Calidad y/o Ambiental ISO 19011:2002. COPANT 19011:2003 NMX-CC-SAA-19011 IMNC 2002
- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITM-CA-PG-005
- ✓ Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas ITM-CA-PG-006

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 6 de 8

8. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 año	RD	ITM-CA-PO-002-01
Formato de Encuestas de Servicio.	1 año	RD	ITM-CA -PO-002-02
Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.	1 año	RD	ITM-CA-PO-002-03
Formato electrónico para el concentrado de informe de resultados de Auditorías de servicio.	2 año	RD	ITM-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas y/o Corrección	1 año	RD	ITM-CA -PG-005-01
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	RD	ITM-CA -PG-006-01

9. Aspectos ambientales

Aspecto ambiental	control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de Papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

10. 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 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/a 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

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 7 de 8

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.

	Procedimiento para Auditorías de Servicios	Código: ITM-CA-PO-002
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.1	Página 8 de 8

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.

11. Anexos

10.1	Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.	ITM-CA-PO-002-01
10.2	Formato para Encuestas de Servicio.	ITM-CA-PO-002-02
10.3	Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio.	ITM-CA-PO-002-03

12. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	01 de Octubre de 2014	Actualización de procedimientos para utilizarse en SGC, SGA, SGEEn.
2	13 de febrero de 2015	Actualización del procedimiento: inclusión del punto 9 relativo a los aspectos ambientales asociados al procedimiento y los controles operacionales y/o actividades a realizar para mantener el aspecto ambiental controlado